



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 888 -2023-UNTRM/CU

Chachapoyas, 15 NOV 2023

### VISTO:

El acuerdo de sesión extraordinaria N° LXVI de Consejo Universitario, de fecha 15 de noviembre de 2023; y

### CONSIDERANDO:

Que la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, organiza su régimen de gobierno de acuerdo a la Ley Universitaria N° 30220, su Estatuto y reglamentos, atendiendo a sus necesidades y características;

Que con Resolución de Asamblea Universitaria N° 001-2023-UNTRM/AU, de fecha 02 de enero de 2023, se aprueba el Estatuto de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, cuerpo normativo que consta de XXII Títulos, 178 Artículos, 04 Disposiciones Complementarias, 07 Disposiciones Transitorias, 01 Disposición Final, en 78 folios;

Que mediante Resolución Rectoral N° 241-2020-UNTRM/R, de fecha 21 de julio de 2020, se aprueba la Directiva N° 005-2020-UNTRM-UP "Lineamientos para la Elaboración, Modificación y Aprobación de Directivas Internas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas";

Que mediante Informe N° 046-2023-UNTRM-USGGA, de fecha 04 de agosto de 2023, el Jefe de la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental, remite a la Directora General de Administración, la propuesta de "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", realizando las observaciones pertinentes;

Que con Oficio N° 3513-2023-UNTRM-R/DGA, de fecha 08 de agosto de 2023, la Directora General de Administración, remite a la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, la propuesta de "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", para revisión y trámite correspondiente;

Que mediante Informe N° 167-2023-UNTRM-R-OPP/UM, de fecha 31 de octubre de 2023, el Jefe de la Unidad de Modernización, informa a la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, que en virtud del principio de licitud y segregación de funciones, concluye que: 3.1. Que, de la revisión del proyecto de directiva presentado por la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental, en condición de área usuaria, se identifica que fue formulado en el marco de sus funciones, de modo que contando previamente con el V°B° del área usuaria, es factible la aprobación del proyecto de directiva denominado "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS";

Que con Oficio N° 2031-2023-UNTRM-R/OPP, de fecha 07 de noviembre de 2023, la Jefa de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto, remite a la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, el proyecto de la "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", para el pronunciamiento legal que amerite;



## Consejo Universitario

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

# RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

## N° 888 -2023-UNTRM/CU

Que con Oficio N° 797-2023-UNTRM-R/OAJ, de fecha 08 de noviembre de 2023, la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, remite a la Directora General de Administración, el proyecto de "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", dando la conformidad respectiva con el visto bueno correspondiente por encontrarse acorde al marco normativo;

Que mediante Oficio N° 04904-2023-UNTRM-R/DGA, de fecha 09 de noviembre de 2023, la Directora General de Administración, remite al señor Rector, el proyecto de "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", que encontrándose acorde al marco normativo y con el visto bueno de las áreas competentes, recomienda poner a consideración del Consejo Universitario para su respectiva aprobación con acto resolutivo;

Que asimismo, el Estatuto Universitario señala en el "Artículo 30. Consejo Universitario. El Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la UNTRM. (...)";

Que el Consejo Universitario en sesión extraordinaria, de fecha 15 de noviembre de 2023, acordó aprobar la "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", la cual consta en diez (10) folios;

Que estando a lo expuesto y en ejercicio de las atribuciones que la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto Universitario y el Reglamento de Organización y Funciones aprobado mediante Resolución Rectoral N° 022-2023-UNTRM/R y ratificado con Resolución de Consejo Universitario N° 012-2023-UNTRM/CU, le confieren al Rector en calidad de Presidente del Consejo Universitario de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, y contando con los vistos buenos de la Dirección General de Administración, Oficina de Asesoría Jurídica y de la Unidad de Modernización;

### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR** la "DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS", que como anexo forma parte integrante de la presente resolución en diez (10) folios.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- DEJAR SIN EFECTO** las disposiciones internas que se opongan a la presente resolución.

**ARTÍCULO TERCERO.- NOTIFICAR** la presente resolución a los estamentos internos de la universidad, de forma y modo de Ley para conocimiento y fines.

### REGÍSTRESE Y COMUNÍQUESE.

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
  
-----  
Jorge Luis Maicelo Quintana Ph.D.  
Rector

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  
  
-----  
Abg. Mag. Roger Angeles Sánchez  
Secretario General

JLMQ/R  
RAS/SG  
HVD/Mabg.



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

DIRECTIVA N° 025 -2023-UNTRM-R/DGA-USGYGA		
DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS		
APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN CONSEJO UNIVERSITARIO N° 888 -2023-UNTRM/CU		
ROL	ÓRGANO	SELLO Y FIRMA
ELABORADO POR	Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  ..... Ing. Herlin Noé Sánchez Chávez Jefe de la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental
	Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  ..... Ing. Herlin Noé Sánchez Chávez Jefe de la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental
REVISADO Y VALIDADO	Unidad de Modernización	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  ..... Abg. Carlos Francisco Grosso Vásquez JEFE DE LA UNIDAD DE MODERNIZACIÓN
	Oficina de Planeamiento y Presupuesto	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  ..... CPC. JESÚS E. REYNA TUESTA JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
	Oficina de Asesoría Jurídica	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  ..... Abg. Karín del Rosario Burga Muñoz Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica
	Dirección General de Administración	UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS  ..... Milagritos del Carmen Zamora Vega Directora General de Administración



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS



**DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

## ÍNDICE

I	FINALIDAD .....	4
II	OBJETIVO .....	4
III	ALCANCE.....	4
IV	BASE LEGAL.....	4
V	RESPONSABILIDAD .....	5
VI	DISPOSICIONES GENERALES .....	5
VII	DISPOSICIONES ESPECIFICAS.....	5
VIII	DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES.....	8
IX	SANCIONES.....	8
X	ANEXOS.....	8





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

## DIRECTIVA N° 025 -2023-UNTRM-R/DGA-USGYGA

### DIRECTIVA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO Y VERIFICACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS BÁSICOS (AGUA POTABLE, DESAGÜE, INTERNET, ENERGÍA ELÉCTRICA) EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS

#### I FINALIDAD

La presente Directiva tiene por finalidad lograr el control de calidad de los servicios básicos de agua potable, desagüe, internet y energía eléctrica de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza- UNTRM, para el uso y consumo racional y responsable de los mismos.

#### II OBJETIVO

Establecer lineamientos para garantizar la calidad de los servicios básicos (agua potable, desagüe, internet y energía eléctrica) de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza- UNTRM.

#### III ALCANCE

Las disposiciones de la presente directiva son de cumplimiento obligatorio para todos los servidores públicos que laboren o presten servicios de propiedad en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, bajo cualquier modalidad de contratación.

#### IV BASE LEGAL

- Ley N° 28411, Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto Público.
- Ley N° 31698, Ley de Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2023.
- Ley N° 29338, Ley de los Recursos Hídricos, y su reglamento aprobado por D.S N° 023-2014 –MINAGRI.
- Ley N° 26338, Ley General de Servicios de Saneamiento y modificatorias.
- Ley N° 31207, Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios.
- Norma Técnica Calidad de Los Servicios Eléctricos Decreto Supremo N° 020-97-EM.
- Ley N° 28716, Ley de control interno de las entidades del Estado.
- Ley N° 27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- Decreto supremo N° 3930-2009/DIGESA/SA-Directiva Sanitaria para la Interpretación de Resultados de calidad de Agua.
- Ley N° 27006- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y modificatorias.
- Ley N° 30096- Ley de Delitos Informáticos.

## V RESPONSABILIDAD

- 5.1 La Dirección General de Administración, así como la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental, con sus respectivas dependencias, son las encargadas de cumplir y hacer cumplir la presente directiva.
- 5.2 El personal docente y administrativo, independientemente de su relación contractual, así como los estudiantes de la UNTRM serán responsables del fiel cumplimiento de la presente Directiva

## VI DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1 Las diferentes unidades orgánicas que conforman la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, deberán adoptar las acciones necesarias que permitan el seguimiento y verificación de calidad de los servicios básicos (agua potable, desagüe, internet y energía eléctrica).
- 6.2 El encargado de la Oficina de Control Institucional, fiscalizará el estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva.
- 6.3 La Dirección General de Administración y la unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental supervisará el mantenimiento para un óptimo funcionamiento de los servicios básicos (agua potable, desagüe, internet y energía eléctrica).
- 6.4 La Oficina de Tecnológicas de la Información, es la encargada de notificar y capacitar a todo el personal de la UNTRM, sobre el adecuado uso del servicio de internet.
- 6.5 La Dirección General de Administración y la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental son las encargadas de adoptar medidas de ahorro efectivo, usos racionales en el consumo de los servicios de energía eléctrica, agua y desagüe e internet.

## VII DISPOSICIONES ESPECIFICAS

### 7.1 Sobre el mantenimiento de las instalaciones de agua y desagüe.

- 7.1.1 La unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental se encargará de realizar el mantenimiento de aquellos accesorios que se encuentren en mal



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

estado y que puedan contribuir a la disminución de la calidad del agua, desde el almacenamiento hasta su distribución a los servicios.

- 7.1.2 El personal de servicio o el que haga de sus veces en la UNTRM velará por el óptimo funcionamiento de las instalaciones sanitarias y tanques elevados, a fin de evitar el goteo de agua y fugas innecesarias.
- 7.1.3 El personal de servicio o a quien se le haya designado, por lo menos una vez cada quince días hará las pruebas de fugas de agua, informará a la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas del caso bajo responsabilidad del jefe inmediato.
- 7.1.4 Si el personal de servicio detecta algún desperfecto en los sanitarios o tuberías de agua en general deberá comunicar inmediatamente a la Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental a fin de tomar las acciones correctivas inmediatas del caso.
- 7.4.5 El personal de servicio o a quien se le haya designado debe realizar inspección diaria sobre el estado de conservación y funcionamiento de las instalaciones sanitarias, así como de la red de agua y desagüe con el objetivo de reparar oportunamente los desperfectos que originen mayores gastos de consumo.



## 7.2 Sobre el uso racional del agua:

- 7.2.1 Evitar en lo posible el uso indiscriminado del líquido elemento, a fin de contribuir a obtener ahorros sustantivos y cuidar el medio ambiente.
- 7.2.2 El personal de servicio o quien haga sus veces deberá verificar permanentemente las cañerías y/o griferías y cerrar con el ajuste respectivo después de que estos hayan sido usados verificando que no haya goteo ni desperdicio alguno.
- 7.2.3 Racionalizar el uso de agua para el riego de áreas verdes de la UNTRM, y fomentar las buenas prácticas en el uso del agua para con las áreas verdes.

## 7.3 Sobre el uso de la energía eléctrica.

- 7.3.1 Los equipos de cómputo y demás equipos eléctricos deberán quedar desconectados al término de la jornada laboral y/o académico.
- 7.3.2 Los cafetines que presten sus servicios a la UNTRM, deberán contar con un medidor propio asegurándose el uso racional del consumo de energía.





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

- 7.3.3 Queda prohibido el uso de termas, calentadores, cafeteras u otros artefactos eléctricos similares en la UNTRM.
- 7.3.4 El mantenimiento rutinario de las instalaciones eléctricas consiste en realizar una serie de tareas básicas como inspecciones visuales, limpieza, reapriete de tornillo y borneras, verificación de la temperatura en conductores y disyuntores, entre otros
- 7.3.5 Se deberá restringir el número e intensidad de las luminarias, disponiendo y priorizando el uso de focos ahorradores de luz de acuerdo a la disponibilidad para su compra.
- 7.3.6 Cuando no se estén usando los ambientes o cuando se culmine con las labores habituales, las luces de los mismos deberán ser apagados por la última persona que hizo del ambiente.
- 7.3.7 El personal de servicio debe efectuar la verificación de todos los ambientes de la UNTRM, a fin de asegurarse de que las luminarias estén apagadas y los equipos electrónicos debidamente desenchufados.
- 7.3.8 El mejoramiento interno del cableado eléctrico debe considerarse como prioridad en la ejecución del presupuesto asignado por el programa de Mantenimiento Preventivo de las Instituciones Publicas otorgado por el Estado, a fin de evitar fugas eléctricas innecesarias.

#### 7.4 Sobre el uso del internet

- 7.4.1 La Oficina de Tecnológicas de la Información, es responsable de la instalación y/o desinstalación del Software autorizado en la institución, en concordancia con lo dispuesto por la Ley N° 28612 Ley que norma el uso, adquisición, y adecuación del Software en la Administración Pública. Los responsables de informática tienen a cargo las tareas de instalación y desinstalación del Software autorizado.
- 7.4.2 La Oficina de Tecnológicas de la Información será el responsable de administrar las licencias software adquiridas por la institución.
- 7.4.3 La Oficina de Tecnológicas de la Información, será responsable de realizar acciones periódicas de control a fin de verificar que el software instalado en los equipos de los usuarios, este autorizado o licenciado, procediendo a





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

desinstalar o eliminar el software que no cuenten con la respectiva licencia o autorización.

- 7.4.4 Queda prohibido acceder a sitios web como redes sociales (Facebook, WhatsApp, Instagram, Twitter, Mercado Libre, entre otros), salvo autorización y/o se encuentre dentro de sus funciones.
- 7.4.5 Queda prohibido acceder a sitios de música, juegos videos u otros de entretenimiento en la Web.
- 7.4.6 Queda prohibido ingresar a otras computadoras que pertenecen a otro usuario de la UNTRM, salvo autorización.
- 7.4.7 Afectar o paralizar algún servicio informático ofrecido por la UNTRM.
- 7.4.8 Todo servidor de la UNTRM independientemente de su régimen laboral que utilice los servicios, llenará y firmará la Carta de compromiso del buen uso del servicio de internet (Anexo 01).
- 7.4.9 Todo personal que entre a laborar a la UNTRM solicitará mediante el documento (Anexo 2) - Solicitud de cuenta de usuario, que será dirigida a su Jefe inmediato para el visto bueno correspondiente y remitido al Jefe de la Oficina de Tecnologías de la Información para su atención correspondiente.



## VIII DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

La Unidad de Servicios Generales y Gestión Ambiental en coordinación con la Unidad de Recursos Humanos y la Oficina de Tecnologías de la Información, se encargarán de organizar cursos para capacitar a todos los servidores públicos que laboren o presten servicios a la UNTRM.

Los casos no contemplados en la presente Directiva serán resueltos por la Dirección General de Administración.

## IX SANCIONES

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente Directiva genera responsabilidad administrativa, y será sancionado conforme a los establecido en la Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil y su Reglamento General, y demás normas conexas, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y/o penales que hubiera lugar.

## X ANEXOS

**Anexo N° 01:** Compromiso de Sujeción al adecuado uso del servicio de internet.





"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Anexo N° 02: Solicitud de cuenta de usuario.

ANEXO N° 1

COMPROMISO DE SUJECIÓN AL ADECUADO USO DEL SERVICIO DE INTERNET Y EL  
CORREO ELECTRÓNICO

Por el presente, yo ..... identificado (a) con DNI  
N° ..... con el cargo de (de ser el caso) .....  
en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza, declaro bajo juramento, que  
tengo pleno conocimiento de las disposiciones establecidas en la Directiva que norma el  
Seguimiento, Monitoreo y Verificación de Calidad de Servicios Básicos ( Agua, Desagüe,  
Internet, Energía Eléctrica), asumiendo el compromiso de sujetarme a la citada Directiva,  
bajo responsabilidad, asimismo, declaro tener pleno conocimiento de que este documento,  
debidamente firmado, formará parte de mi información personal.



Chachapoyas, .....de .....del 20.....





**ANEXO 2**

**SOLICITUD DE CUENTA DE USUARIO**

Jefe de la unidad

.....

Tipo de solicitud

Alta

Baja

Servicio

Internet

Correo electrónico

Datos del jefe superior:

Nombres y Apellidos:

.....

Cargo :

.....

Datos del Usuario (solicitante):

Nombres y Apellidos:

.....

Cargo:

.....

El solicitante abajo firmante, conoce y acepta las disposiciones de la presente Directiva, comprometiéndose al adecuado uso del servicio de internet y/o correo electrónico.



\_\_\_\_\_  
usuario (solicitante)

\_\_\_\_\_  
Vto Bueno